

СХ ЧЕКЛИСТ

Клиентоцентричность трендовое слово, многие компании декларирует его в своих высоких кабинетах. Но часто реальный опыт клиента отличается от заявлений. Как же измерить то, что на самом деле чувствует клиент? Основательно и подробно это можно сделать с помощью сервисного аудита. А базово – поможет следующий чеклист.

Вы действительно заботитесь о клиентах, если...

... Вы ясно представляете целевую аудиторию:

- Информация о клиентах зафиксирована
- Клиенты сегментированы и визуализированы по методу "Персона"
- Данные о клиентах основываются на реальных исследованиях
- Каждый член команды имеет доступ к документации
- Каждый член команды знает, где находятся эти документы
- Каждый сотрудник может о рассказать о клиентах

... Вы понимаете потребности ваших клиентов:

- У вас есть описание потребностей клиента, которые он решает с помощью вашего бизнеса
- Все сотрудники компании понимают потребности клиентов
- Каждая структурная единица понимает свою роль и влияние на решение потребностей клиентов
- В компании есть процесс валидации актуальности потребностей
- У вас есть актуальный перечень Jobs-to-be-done для каждой Персоны
- Вы отслеживаете изменение потребностей во времени

... Вы понимаете путь ваших клиентов:

- У компании есть описание точек контакта клиента с бизнесом
- У компании есть каталог сервисных артефактов
- Компания понимает на каких этапах клиент принимает критические решения, влияющие на взаимодействие
- Компания анализирует, как внутренние бизнес-процессы влияют на опыт клиента
- У компании есть формализованная карта пути клиента (CJM)
- Каждый отдел понимает свою роль и влияние на взаимодействие бизнеса с клиентом в соответствующей точке контакта

... Вы регулярно мониторите, как себя чувствует ваш клиент:

- У компании есть эмоциональная карта клиента
- У компании есть каталог страхов и ожиданий клиентов
- У компании есть процессы получения обратной связи от клиентов
- Компания регулярно мониторит NPS индекс

... CX это неотъемлемая часть вашей корпоративной культуры:

- В компании есть отдел отвечающий за управление клиентским опытом
- Сотрудники проходят внутреннее или внешнее обучение по CX
- В системе мотивации сотрудников заложены показатели связанные с уровнем удовлетворенности клиентов
- Вопросы клиентского опыта присутствуют на внутренних собраниях всех уровней менеджмента компании